نسلی مساوات کے فروغ کے لیے
موجودہ اور مجوزہ اقدامات

نکاسی آب کی خدمات کا محکمہ (ڈرینیج سروسز ڈیپارٹمنٹ)

نکاسی آب کی خدمات کا محکمہ (ڈرینیج سروسز ڈیپارٹمنٹ) (DSD) صارفین کو گندے پانی اور طوفان کے پانی کی نکاسی کی عالمی معیار کی خدمات فراہم کرنے کے لیے پرعزم ہے . DSD ہمارے صارفین کی نسل اور قومیت سے قطع نظر ان کی خدمات تک یکساں رسائی کو یقینی بنانے کو بہت اہمیت دیتا ہے.

(A)کاؤنٹر پر پوچھ گچھ کی خدمات

متعلقہ خدمات	• سیوریج سروسز برانچ (SSB) کے کاؤنٹر پر پوچھ گچھ کی خدمات کا ہدف سیوریج سروسز آرڈیننس کے مطابق سیوریج چارج اور تجارت پر مبنی سرچارج سے متعلق ون اسٹاپ کسٹمر سروسز فراہم کرنا ہے .
موجودہ اقدامات	• کاؤنٹر پر پوچھ گچھ کی خدمات چائینیز اور انگریزی میں SSB کے کسٹمر سروسز کاؤنٹر کے ذریعہ پیش کی جاتی ہیں. مختلف نسلوں (جیسے بھاسا انڈونیشین ، نیپالی ، اردو ، پنجابی ، تگالوگ ، تھائی ، ہندی اور ویتنامی) کے لوگوں کے لیے کلیدی زبانوں میں معلوماتی شیٹس نمایاں طور پر آویزاں کی گئی ہیں اور نسلی اقلیتی مرکز (CHEER) کی طرف سے ٹیلیفون ترجمانی سروس ہاٹ لائن (TELIS) کے ذریعہ مفت ترجمانی خدمات کے استعمال کو فروغ دینے کے لیے SSB کسٹمر سروس کاؤنٹر پر دستیاب ہیں. اگر مختلف نسل کے تشریف لانے والے افراد جو چائینیز یا انگریزی نہیں بولتے ہیں، اور اُنہیں CHEER کی ترجمانی خدمات کی ضرورت ہوتی ہے تو ، کاؤنٹر عملہ TELIS سے رابطہ کرنے میں مدد کرے گا. کاؤنٹر عملہ نے یہ ریکارڈ کرنے کے لیے ایک رجسٹر بھی تیار کیا ہے کہ آیا مختلف نسل کے تشریف لانے والے افراد کو اس طرح کی خدمت کی ضرورت ہوتی ہے.
مستقبل کے کام کا تعین	• DSD وقتًا فوقتًا مختلف نسل کے صارفین کے لیے اپنی خدمات کا جائزہ لے گا اور مناسب طور پر بہتری لائے گا.
اضافی اقدامات لیے گئے/ لیے جائیں گے	• SSB کسٹمر سروسز کاؤنٹر پر کام کرنے والے کسٹمر سروس افسران کے لیے DSD دوران ملازمت تربیت کا بندوبست کرے گا.

(B) ٹیلیفون پر پوچھ گچھ کی خدمات

متعلقہ خدمات	• DSD نے عوام کو نکاسی آب کے معاملات سے متعلق مخلص ، اعلی معیار اور صارف پر مبنی ٹیلیفون پر پوچھ گچھ کی خدمات فراہم کرنے

سمیت سیوریج سروسز آرڈیننس کے مطابق سیوریج چارج اور تجارت پر مبنی سرچارج فراہم کرنے کا ہدف بنایا ہے.

موجودہ اقدامات	●	ٹیلیفون پر پوچھ گچھ کی خدمات چائینیز اور انگریزی میں فراہم کی جاتی ہیں .
مستقبل کے کام کا تعین	●	DSD وقتًا فوقتًا مختلف نسل کے صارفین کے لیے اپنی خدمات کا جائزہ لے گا اور مناسب طور پر بہتری لائے گا.
اضافی اقدامات لیے گئے/ لیے جائیں گے	●	DSD انکوائری ٹیلیفون پر کام کرنے والے عملے کے لیے دوران ملازمت تربیت کا انتظام کرے گا.
	●	ان غیر چینی اور غیر انگریزی بولنے والے نسلی اقلیتوں کے لیے جو *DSD*کی ہاٹ لائن *2300 1110* پر کال کرتے ہیں*DSD* تین طرفہ ٹیلی فون کانفرنس پر زبانی ترجمہ کی سہولت فراہم کرنے کے لیے *CHEER* سے بات کررہا ہے

نسلی مساوات کے فروغ سے متعلق موجودہ اور مجوزہ اقدامات کے بارے میں پوچھ گچھ کے لیے براہ کرم ، Ms TSANG Connie ، ڈپٹی ڈیپارٹمنٹل سیکرٹری / جنرل ایڈمنسٹریشن سے درج ذیل چینلز کے ذریعے رابطہ کریں -

ٹیلیفون نمبر.	:	2594 7017
فیکس نمبر.	:	3103 0013
ای میل	:	enquiry@dsd.gov.hk
ڈاک کا پتا	:	43/F, Revenue Tower, 5 Gloucester Road, Wan Chai, Hong Kong

نکاسی آب کی خدمات کا محکمہ (ڈرینیج سروسز ڈیپارٹمنٹ)

مئی 2023